

**D**i taxi in città ce ne sono troppi o ce ne sono troppo pochi? Per i tassisti aumentare il numero delle auto bianche non è necessario: è pensabile che siano frenati dalla paura della concorrenza e dal vedersi svalutare il valore della licenza, pagata a caro prezzo. Per i cittadini, spesso in attesa di una corsa che si fa aspettare più del dovuto, avere più auto pubbliche a disposizione migliorerebbe il

servizio. La realtà è che di auto bianche ce ne sono poche, come dimostra la nostra inchiesta. Mettendoci nei panni di un cliente, abbiamo verificato l'efficienza del servizio in dieci città: c'è poco da essere soddisfatti.

Il problema è come sanare il divario tra domanda e offerta, come rendere insomma un importante servizio pubblico, come quello dei taxi, adeguato alle esigenze dei cittadini. La regolamentazione

adottata fino a oggi, poco aperta alla concorrenza, non ha prodotto risultati soddisfacenti.

Il servizio è distribuito in modo irregolare nelle città, la qualità non è sempre adeguata, le licenze hanno costi esorbitanti, le tariffe sono alte. In definitiva nel nostro Paese il mercato dei taxi non soddisfa la domanda dei cittadini. In buona parte dei nostri comuni il numero dei taxi è inadeguato rispetto alla popolazione. A Roma il rapporto è di 2,1 vetture per mille abitanti, a Milano l'1,6, contro il 9,9 di Barcellona o l'8,3 di Londra per esempio (fonte: Anuario statistico Aci 2003).

La normativa permette ai Comuni, in teoria, di stabilire il

**I taxi non soddisfano le esigenze dei cittadini: le tariffe sono applicate con il fai-da-te, il numero delle auto è insufficiente, il tassametro alla partenza fa le bizze. Un mercato distorto da malcostume e freni alla concorrenza.**



**Lunga attesa per una corsa**

numero dei veicoli da adibire al servizio taxi e quindi di adeguare il numero delle licenze alle necessità locali. Nella pratica, però, i Comuni si scontrano con la forte resistenza dei tassisti a una maggiore apertura del mercato.

La riforma voluta dal decreto Bersani, contestata dai tassisti, inizialmente sembrava poter scardinare il rigido mercato delle auto bianche, favorendo la liberalizzazione del settore, ma finora ha raggiunto solo parte degli obiettivi (vedi riquadro *Liberalizzazione a metà* a pag. 14).

Il problema è che in questa bagarre, rumorosa e battagliera, con tanto di blocchi e proteste di piazza, si rischia di perdere di vista l'essenza della questione: l'esigenza di ▶

## Il metodo dell'inchiesta

L'inchiesta ha lo scopo di verificare l'efficienza del servizio, in particolare se il numero delle auto bianche disponibili nei principali parcheggi delle città è adeguato alla domanda degli utenti. L'inchiesta è stata fatta in 10 città (Milano, Roma, Napoli, Torino, Palermo, Genova, Bologna, Firenze, Bari e Cagliari) tra il 27 novembre e il 15 dicembre 2006.

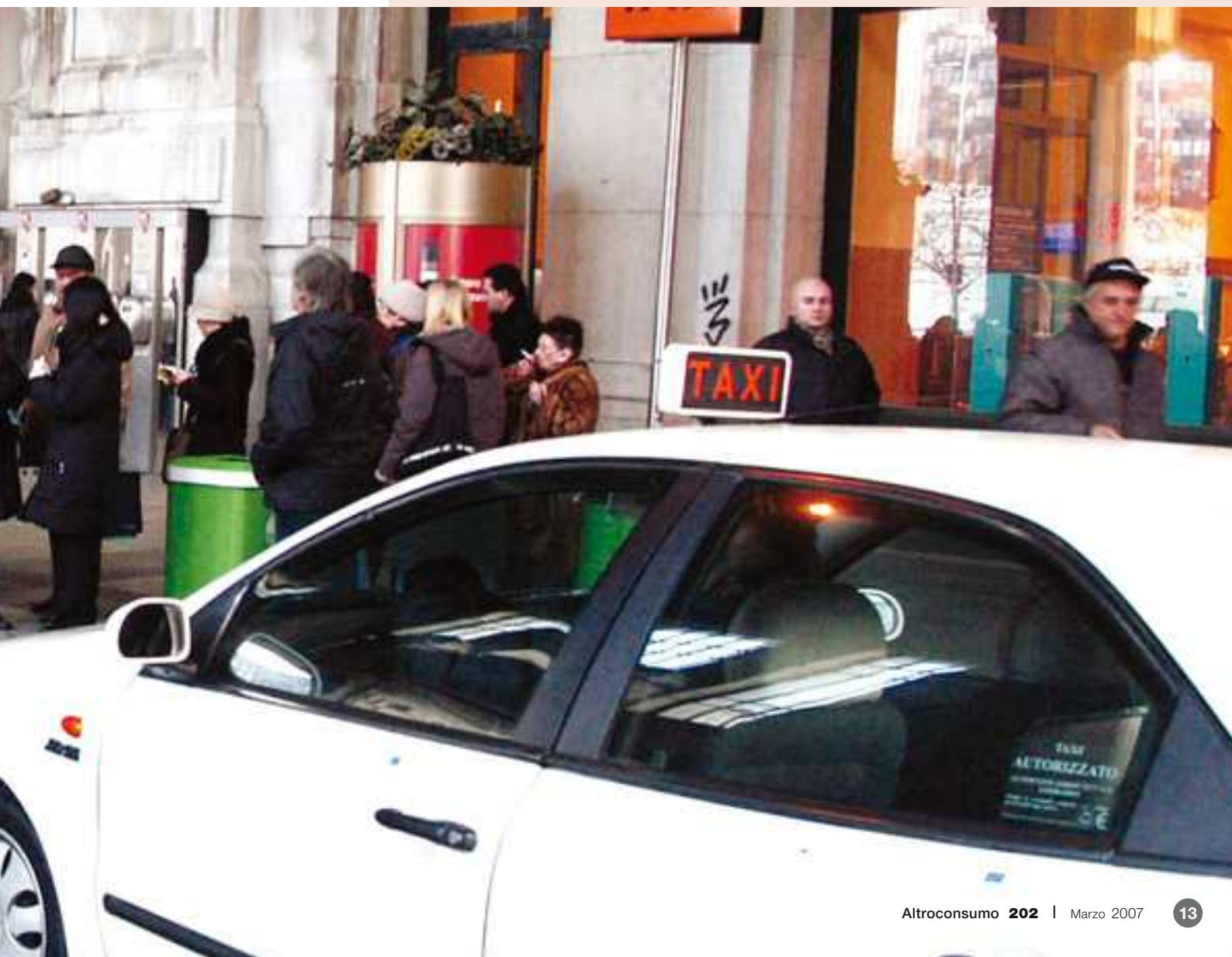
■ Ci siamo appostati nei principali parcheggi (di stazioni e aeroporti), verificando quante volte i clienti erano in attesa di un taxi, ma nessuna vettura era disponibile.

Abbiamo valutato anche altri aspetti: la reperibilità dei taxi, la trasparenza e la correttezza del comportamento del tassista e la corretta applicazione di supplementi e tariffe.

■ Come normali clienti ci siamo messi alla

caccia di un taxi, cercandolo nei parcheggi riservati o contattando il servizio radio taxi. In ciascuna città abbiamo effettuato e ripetuto alcuni tragitti in orari di punta: dalle 7 alle 11 e dalle 18 alle 21.

■ I tragitti sono stati fatti da un domicilio alla stazione, da qui all'aeroporto e viceversa, dalla stazione in un albergo del centro. Il primo tragitto è stato fatto sempre di mattina tramite prenotazione di radio taxi effettuata la sera precedente. Nelle città in cui sono attive più linee di radio taxi sono state fatte più chiamate con diversi operatori. Per tutti gli altri tragitti il taxi è stato preso al parcheggio; in questi casi è stato rilevato il tempo di attesa per potere salire sulla vettura e l'importo indicato sul tassametro all'inizio della corsa.



## Liberalizzazione a metà

Chi non ricorda la rivolta dei tassisti, che nell'estate 2006 avevano accolto duramente il progetto di riforma contenuto nella prima parte del cosiddetto "pacchetto Bersani"? Il provvedimento, che introduceva elementi di liberalizzazione in molti settori (dalle banche alle farmacie, dai panificatori alle libere professioni) aveva suscitato le proteste più dure ed eclatanti proprio nei conducenti delle auto bianche. Di conseguenza, il Governo aveva deciso di fare una parziale marcia indietro, modificando il testo che era stato in un primo momento presentato. Nel progetto iniziale, per esempio, era previsto di rendere possibile il cumulo delle licenze: in pratica, un tassista o un'impresa avrebbero potuto prendere

più licenze, da far utilizzare a nuovi conducenti assunti. Ma questa disposizione, purtroppo, è stata eliminata dalla riforma in seguito all'alzata di scudi dei tassisti. La liberalizzazione "spuntata" che ne è derivata ha comunque introdotto una serie di possibilità per i Comuni:

- stabilire ulteriori turni giornalieri per le singole auto, anche ricorrendo a dipendenti e collaboratori;
- prevedere bandi straordinari oltre alla normale programmazione;
- concedere licenze temporanee per eventi straordinari e periodi limitati;
- prevedere la possibilità di utilizzare, in forma sperimentale e per particolari utenti, un numero limitato di veicoli sostitutivi e aggiuntivi;

– applicare tariffe a forfait (ovvero predeterminate) per specifiche tratte.

Tutto questo sulla carta. Nei fatti, i primi Comuni che si sono mossi hanno raggiunto intese con i tassisti sulla base di una sorta di accordo "nuove licenze in cambio di aumento delle tariffe". Da un progetto generale di liberalizzazione si è di fatto passati a un provvedimento che dà il via a una serie di contrattazioni a livello locale. Il risultato va a discapito dei cittadini: la necessità di un ampliamento dei taxi a disposizione, particolarmente sentita in molte nostre città, non deve essere condizionato a un aumento dei prezzi delle corse. Anzi, le tariffe già troppo alte in passato, non devono essere ulteriormente ritoccate.

misurato i tempi morti causati dalla mancanza di auto bianche. Se il primo della fila aspetta solo un minuto per partire, la somma di queste attese quando il parcheggio è affollato è ben più consistente. In sei ore di osservazione risulta che per esempio a Bologna troviamo spesso il parcheggio sguernito di taxi e se ci mettiamo a sommare questi tempi morti ammontano complessivamente a 82 minuti, poco meno a Firenze (78 minuti), Milano (70) e Roma (60). Nelle situazioni critiche, come gli aeroporti e le stazioni in cui siamo stati, l'offerta di taxi, dunque, risulta del tutto insufficiente rispetto alla domanda dei cittadini. La cosa è grave, perché significa che il numero delle vetture non riesce a soddisfare tutte le richieste proprio nei luoghi strategici, dove c'è più domanda.

### Prenotando con il radio taxi

Oltre al parcheggio, il taxi può essere prenotato più comodamente con il servizio radio, utile quando si tratta di un appuntamento importante, magari in un orario infelice. La puntualità è indubbiamente un requisito fondamentale del servizio taxi: un ritardo di pochi minuti può causare grandi disagi, come la perdita di un aereo. L'eccesso di zelo del tassista però, ovvero che arrivi con troppo anticipo all'appuntamento, costa caro al cliente. Abbiamo prenotato con il servizio radio taxi in ogni città dell'inchiesta (con l'eccezione di Genova, dove non è previsto il servizio a chiamata), per vedere quanto registrava il tassametro alla partenza. Per non penalizzare la buona fede di chi vuole essere solo rispettoso degli impegni del cliente, abbiamo concesso un anticipo di 5 minuti sull'ora dell'appuntamento. I tassisti che però hanno superato questa flessibilità, in concreto facendo crescere inutilmente il prezzo della corsa, sono stati pe-

- un servizio pubblico, a un prezzo accettabile, a disposizione dei cittadini. Spesso vittime di un meccanismo che va a singhiozzo, ma che non costa come un sorso d'acqua.

### Offerta ridotta nei parcheggi

La scena è classica: tante persone in fila in attesa di un taxi. Ci abbiamo quasi fatto l'abitudine, per lo meno quando ci troviamo in una grande stazione o in un aeroporto, ma diventa un vero problema se abbiamo fretta di raggiungere la nostra destinazione. È in questi casi che ci chiediamo quanto tempo stiamo perdendo. La nostra inchiesta dimostra che la mancanza di un taxi al momento del bisogno è piuttosto frequente (vedi riquadro a fianco). Appostati nei parcheggi delle stazioni principali delle città visitate e dei rispettivi aeroporti, abbiamo

### L'inchiesta: disponibilità dei taxi al parcheggio



- Nel complesso rivelano un'ottima offerta di taxi solo Palermo e Bari; sufficiente il giudizio di Cagliari (penalizzata per il parcheggio dell'aeroporto), negativi i giudizi nelle altre sette città. La situazione varia molto tra stazioni e aeroporti (vedi tabella a pag. 16).
- Stazioni. Solo i parcheggi di tre stazioni hanno avuto un giudizio positivo: Bari, Cagliari e Palermo. Molto negativi, invece, i giudizi di Bologna, Firenze e Roma. Qui nella stazione Tiburtina non abbiamo rilevato situazioni critiche, al contrario di quanto avviene a Milano Cadorna, dove la carenza di taxi è molto frequente.
- Aeroporti. L'offerta di taxi è migliore nei parcheggi degli aeroporti. I giudizi sono spesso molto positivi (Bari, Bologna, Genova, Palermo e Torino), positivi (Firenze, Milano e Roma) o quanto meno sufficienti (Cagliari e Napoli).

nalizzati (vedi riquadro a fianco).

■ **Puntualità.** Sono arrivati con un anticipo maggiore di 5 minuti 19 taxi su 45. I casi peggiori si sono verificati a Cagliari e a Roma, dove è successo praticamente sempre: anticipi così "rigorosi" fanno sospettare una certa malizia del mestiere. Al contrario, a Bari e a Bologna le vetture sono arrivate sempre puntuali. C'è stato un caso solo di ritardo sull'appuntamento: a Torino, da considerare comunque negativamente.

■ **Tassametro.** Quando si prenota un taxi al telefono, altri fattori causano notevoli differenze tra gli

importi indicati dai tassametri alla partenza (a Firenze abbiamo rilevato il caso più clamoroso, come potete vedere nel riquadro a destra). La cifra dipende dal luogo di partenza della vettura chiamata, visto che il tassametro parte da quel momento e non da quando viene caricato il passeggero, e non è detto che la centrale riesca a contattare l'auto più vicina. Ma ci sono altre variabili imprevedibili, come il traffico e l'orario della corsa, che possono influire sul tassametro. In definitiva quando si chiama un radio taxi si può avere la brutta sorpresa di vedersi ▶

## L'inchiesta: radio taxi, tassametro caldo

■ Con il servizio radio taxi il 44% delle auto (19 su 45) è arrivato con un anticipo maggiore di 5 minuti, con il tassametro già azionato.

I casi peggiori si sono verificati a Cagliari e a Roma, dove complessivamente è accaduto 9 volte su 10.

■ A Firenze la forbice del tassametro alla partenza oscilla da 2,74 fino a un massimo di 9,64 euro.



## Dove il taxi costa meno

Qui sotto trovate le tariffe urbane dei taxi e i principali supplementi. Per comparare le diverse tariffe vigenti nelle dieci città dell'indagine abbiamo ipotizzato due percorsi tipo, calcolando il costo finale della corsa.

■ Il percorso A si riferisce a una tratta urbana di 5 km (con soste per 5 minuti complessivi tra semafori, code...), in un giorno feriale, con l'applicazione di un supplemento per il bagaglio. Il percorso B ricalca una tratta identica, percorsa però in un giorno festivo. Per facilitare il confronto i risultati sono espressi attraverso

indici di convenienza. La città meno cara è quella con indice 100. Se un'altra, per esempio, ha indice 120 significa che qui le tariffe sono del 20% più care rispetto alla città più economica.

In entrambe le ipotesi Napoli è la città in cui prendere il taxi è meno caro, seguita da Bari e Bologna. Cagliari è invece sempre la città più cara, e di molto: si spende il 26% in più rispetto a Napoli. Anche a Genova il taxi è costoso in entrambe le ipotesi. Torino e Roma sono poco convenienti nelle corse feriali.

### TARIFE A CONFRONTO (EURO, GENNAIO 2007)

Città (1)	Scatto iniziale (2)	Tariffa urbana		Supplementi				PERCORSO A: tariffa feriale, tragitto di 5 km, sosta di 5 minuti, supplemento valigia		PERCORSO B: tariffa festiva, tragitto di 5 km, sosta di 5 minuti, supplemento valigia	
		costo chilometrico	costo orario	bagaglio	aeroporto	notturno	festivo	spesa	indice di convenienza	spesa	indice di convenienza
Bari	2,40	0,70	17,30	0,60	4,20	2,90	1,60	7,84	103	9,44	103
Bologna	3,15	0,85	21,00	0,50	1,80	2,60	1,70	7,90	104	9,60	104
Cagliari	3,00	0,90	21,00	0,50		2,50	2,00	9,57	126	11,57	126
Firenze	2,64	0,85	22,68	0,62	2,46	3,06	1,84	8,68	114	10,52	114
Genova	3,25	0,90	24,00	0,50	2,50	2,50	2,00	9,45	124	11,45	125
Milano	3,00					3,10	2,10	8,56	113	10,66	116
Napoli	2,60	0,71	12,00	0,50	2,60	2,10	1,60	7,60	100	9,20	100
Palermo	2,54	0,83	16,52	0,32	9,53	1,91	1,58	8,26	109	9,84	107
Roma	2,33	0,78	20,66	1,04		2,58	1,03	9,39	124	10,42	113
Torino	3,10	0,83	21,18	0,50		2,10	1,05	9,47	125	10,52	114

(1) Le tariffe di Bari, Milano e Napoli non sono aggiornate dal 2002, a Roma dal 2001. Tutte le altre hanno subito variazioni nel 2005, a Cagliari invece nel 2006.

(2) L'importo alla partenza comprende un bonus iniziale a chilometro o a tempo



## L'inchiesta: l'elenco delle violazioni

■ Su 218 conducenti, 20 hanno commesso almeno una scorrettezza (il 9% dei casi). In particolare:

**8** abusi riguardano l'attivazione del tassametro, che a inizio corsa registra un importo maggiore di quello previsto;

**7** volte il supplemento radio taxi non è applicato correttamente;

**5** volte il supplemento per l'aeroporto non è corretto.

■ Il maggior numero di scorrettezze si registra a Bari, ma non mancano neanche a Palermo. Al contrario, è risultato molto corretto il comportamento dei tassisti di Bologna, Firenze, Milano, Roma e Torino.

► l'importo di inizio corsa già pari a una decina di euro.

■ *Tempestività.* Quante chiamate sono necessarie per prenotare con il radio taxi? In tutte le città è stato possibile fare la prenotazione al primo colpo, fatta ecce-

zione per Bologna, dove abbiamo dovuto sempre chiamare due numeri radio per trovare un'auto disponibile per l'ora richiesta (ma c'è un'attenuante: in città in quei giorni il traffico era critico a causa del Motor Show).

## Poca correttezza

Quanto sono corretti i tassisti nell'esercizio della professione?

■ *Applicazione delle tariffe.* Non tutti i tassisti sono ligi alle regole; nell'indagine ci sono casi in cui il tariffario viene applicato a piacimento, a danno del cliente s'intende. Come? A volte il tassista attiva il tassametro prima dell'inizio della corsa: l'importo risulta così più elevato rispetto allo scatto iniziale previsto dal tariffario (da questa prova sono state escluse le corse effettuate tramite radio taxi).

Nel caso della prenotazione telefonica c'è invece chi applica supplementi non previsti dal tariffario o chi li ha maggiorati. Esistono poi altri supplementi su cui è possibile intervenire in modo elastico, per

esempio la maggiorazione prevista sulla tratta città-aeroporto e viceversa (l'elenco delle scorrettezze è riassunto nel riquadro a fianco).

■ *Visibilità di tassametro e tariffario.* Nel rispetto delle norme, il tassametro deve essere ben visibile e il tariffario esposto. Nel 30% dei casi (66 volte su 218) i tassisti hanno commesso almeno una violazione, in gran parte dovute alla mancata esposizione del tariffario (62 volte su 218 casi) e in misura minore alla visibilità del tassametro (9 volte); in 5 casi abbiamo verificato entrambe le violazioni a carico di uno stesso tassista.

A Bari sono poco trasparenti 20 taxi su 23 (nessuno aveva il tariffario esposto e in un caso il tassametro non era bene in vista). Molto negative anche le situazioni di Cagliari e Firenze: rispettivamente in 12 e in 10 taxi su 23 sono stati riscontrati problemi di trasparenza, sempre a causa dell'esposizione del tariffario.

Problemi di tassametro invece per Genova (5 dei 9 casi non trasparenti) e Torino (2 dei 7). A Bologna, invece, il tariffario e tassametro erano sempre ben visibili.

■ *Sicurezza alla guida.* Non è raro che i tassisti durante il tragitto parlino al telefono, senza neppure il vivavoce o l'auricolare: lo fa il 5% dei conducenti, ma più spesso a Firenze e a Milano.

## La tariffa fissa arranca

In alcune città, davvero poche per ora, su alcuni tragitti strategici esistono tariffe fisse, che se applicate correttamente dovrebbero avvantaggiare i consumatori. È il caso dei collegamenti tra centro, aeroporto e stazione ferroviaria. Tra le città dell'inchiesta solo a Roma e a Napoli sono in vigore le tariffe predeterminate, e qui abbiamo verificato se è stato applicato il giusto importo.

■ A Roma abbiamo provato dodici volte a sperimentare questa tariffa: in otto casi ci è stata pro-

### DOVE L'OFFERTA DI TAXI È INSUFFICIENTE

Città	Nome della stazione	Giudizio sul parcheggio dei taxi	Nome dell'aeroporto	Giudizio sul parcheggio dei taxi	GIUDIZIO GLOBALE
Bari	Centrale	+	K. Wojtyla	+	+
Bologna	Centrale	-	Marconi	+	-
Cagliari		+	Elmas	□	□
Firenze	S.M.Novella	-	Vespucci	+	-
Genova	P. Principe	-	C. Colombo	+	-
Milano	Centrale (1)	-	Linate	+	-
Milano	Cadorna	-			
Napoli	Centrale	-	Capodichino	□	-
Palermo	Centrale	+	Falcone-Borsellino	+	+
Roma	Termini	-	Fiumicino	+	-
Roma	Tiburtina	+			
Torino	P. Nuova	-	Caselle	+	-

■ ottimo; + buono; □ medio; - mediocre; - pessimo

(1) Il giudizio è la media delle rilevazioni fatte nei due parcheggi ai lati della Stazione Centrale

### IL COMPORTAMENTO DEI TASSISTI

Città	Trasparenza delle tariffe	Correttezza nell'applicazione delle tariffe	Sicurezza alla guida	GIUDIZIO GLOBALE
Bari	-	-	+	-
Bologna	+	+	+	+
Cagliari	-	+	+	-
Firenze	-	+	□	-
Genova	-	+	+	-
Milano	+	+	□	+
Napoli	□	+	+	□
Palermo	+	-	+	□
Roma	+	+	+	+
Torino	-	+	+	□

## I PRINCIPALI PROBLEMI DEL SERVIZIO TAXI



**44%** **PRENOTAZIONE CON RADIO TAXI**  
taxi arrivati con anticipo superiore ai 5 minuti o in ritardo



**30%** **TRASPARENZA DELLE TARIFFE**  
tragitti con tassametro poco visibile e/o tariffario non esposto



**9%** **APPLICAZIONE CORRETTA DELLE TARIFFE**  
casi in cui l'importo iniziale è superiore al previsto o è stato maggiorato applicando supplementi scorretti



**8%** **ATTESA AI PARCHEGGI**  
casi di attesa superiore ai 10 minuti



**5%** **SICUREZZA ALLA GUIDA**  
casi in cui i tassisti parlano al telefono senza auricolare o vivavoce

### INDIRIZZI PER I RECLAMI

Per segnalare le violazioni al regolamento da parte di un tassista, potete rivolgervi in Comune, indicando il numero del taxi o la targa. Esistono inoltre specifici uffici delle auto pubbliche, cui segnalare le irregolarità.

**Bari** – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Via Roberto da Bari, 1  
tel 080.5238335 fax 080.5239753

**Bologna** – Ufficio Taxi e N.C.C. – via E. Ferrari, 42  
tel 051.2195207 – fax 051.2195209

**Cagliari** – Servizio Urbanizzazioni e Mobilità – piazza De Gasperi, 1  
tel 070 6778304 – fax 070 6778358

**Firenze** – Ufficio Taxi – Piazza Artom 18 – tel 055 3283717

**Genova** – Ufficio Taxi – via di Francia, 1  
tel 010 5573667 – fax 010 5563669

**Milano** – Ufficio Autopubbliche via Messina, 53 – tel 02 88465290-294-292 fax.02.88465293

**Napoli** – Servizio Programmazione, Promozione e Controllo – Servizi di trasporto pubblico – galleria Principe di Napoli – piazza Museo Nazionale tel 081 5642209 – fax 081 5441401

**Palermo** – Settore Attività Produttive via Ugo La Malfa, 34 – tel 091.7404603

**Roma** – Commissione di aranzia Dipartimento VII – via Capitan Bavastro, 94 tel 06 671070764-1-3-5 – fax 06 5740033


**Torino** – Ufficio Auto pubbliche Via Vigone, 80 – tel 011 4429010

posta spontaneamente dal tassista, le altre volte è stata applicata solo su nostra richiesta esplicita. Abbiamo sempre pagato l'importo corretto (40 euro), purtroppo in un caso ci siamo sentiti chiedere molto di più (60 euro).

■ A Napoli il Comune ha definito una lista di tragitti con tariffa predeterminata, specificandone partenza e destinazione. Dalla stazione Centrale all'aeroporto Capodichino si pagano 12,50 euro (in spiegabilmente la tariffa fissa non è applicabile percorrendo il tragitto inverso). La tariffa predeterminata è stata applicata correttamente solo cinque volte su sedici.

■ Abbiamo provato a chiedere questa tariffa anche nelle altre città dell'inchiesta. Qualcuno ci ha spiegato di cosa si trattava, altri hanno approfittato dell'occasione per inventarsi una tariffa vantaggiosa per loro (è successo due volte a Bari).

Nel complesso in quasi la metà dei casi la tariffa predeterminata è stata applicata in modo scorretto.

■ Un'altra possibilità di risparmio sulle corse in auto bianca è il "taxi collettivo", un servizio di trasporto che consente a più persone di condividere la stessa vettura. I vantaggi sono soprattutto ambientali, perché circa dieci persone si spostano usando solo un veicolo, producendo meno emissioni e congestionando meno il traffico; ma l'opportunità vale anche per il portafoglio dei cittadini, cui è offerta l'occasione di pagare solo una frazione del prezzo della corsa. In pratica, però, le occasioni non sono tante. Per ora, almeno, il taxi collettivo (detto anche taxibus) è un tentativo apprezzabile di potenziare il trasporto pubblico urbano, però ancora poco capillare e privo della necessaria flessibilità. 

## Replicare alle scorrettezze

Il servizio taxi non risponde alle esigenze dei cittadini. Che si tratti di radio taxi o di parcheggio, la reperibilità delle auto bianche risulta insufficiente soprattutto a Genova e Roma, ma anche a Cagliari, Milano e Torino. C'è da augurarsi che il recente decreto sulle liberalizzazioni consenta un effettivo ampliamento del servizio, senza però permettere l'aumento delle tariffe (già oggi accessibili a pochi). I tassisti hanno le loro pecche, segnaliamo in particolare numerose violazioni alle regole nell'applicazione delle tariffe. Se anche solo uno degli abusi che vi raccontiamo in queste pagine dovesse capitarvi, vi invitiamo a segnalare alle autorità i tassisti inadempienti. Ecco cosa dovete tenere particolarmente d'occhio:

- il tariffario e il tassametro devono essere ben visibili;
  - il tassametro deve essere attivato all'inizio del servizio e disattivato a destinazione. Se il taxi è preso al posteggio, il tassametro deve indicare solo lo scatto alla partenza, come da tariffario, a meno che non sia prevista una tariffa minima;
  - il prezzo da pagare è solo quello indicato a fine corsa dal tassametro, senza aggiunte;
  - il percorso deve essere il più breve possibile.
- Qui in alto trovate i principali recapiti per i reclami.